

Votre offre : FAQ

- **Guide pratique des communications électroniques CNC avec NRJ Mobile**
- **Comment fonctionne le web et mails en illimité ?**
- **Comment appeler vers l'étranger ?**
- **Tout savoir sur mes 2 places de concert dans le cadre d'une souscription à un forfait bloqué Be Live**

Guide pratique des communications électroniques CNC avec NRJ Mobile

Tous les conseils pour bien utiliser son abonnement téléphone portable

Pour bien choisir et utiliser les services de téléphonie fixe, mobile et internet au quotidien

En quelques années, le secteur des communications électroniques a changé de visage : arrivée de nouveaux acteurs sur le marché, foisonnement des technologies, des usages et des offres, convergence des services de téléphonie fixe, mobile et Internet. Face à la quantité d'offres disponibles et à la technicité croissante des équipements, l'utilisateur se doit d'être encore mieux informé pour pouvoir exercer son choix.

Dans ce but, les professionnels du secteur, les associations de consommateurs et les pouvoirs publics ont travaillé ensemble pour donner naissance au guide disponible en téléchargement ci-dessous. Ses fonctions : apporter des repères et mettre le « monde » des communications électroniques à la portée de tous, définir et expliquer le vocabulaire propre au secteur ; donner des conseils pratiques pour vous aider à choisir et à gérer vos services au quotidien.

Ce guide s'adresse à tous les utilisateurs de services de communications électroniques, qu'ils soient sur le point de souscrire à une offre ou qu'ils comptent déjà parmi les souscripteurs des 100 millions de contrats conclus en France avec un opérateur de téléphonie (fixe ou mobile) ou avec un Fournisseur d'accès à Internet.

Comment fonctionne le web et mails en illimité ?

J'ai déjà un mobile. Comment savoir s'il est compatible avec une offre Internet illimité ?

La première chose à faire est de vérifier dans le mode d'emploi de votre mobile, s'il est 2G, 3G, 3G+

Qu'est ce qui est gratuit dans la navigation web ?

- La navigation sur l'intégralité du portail MyNRJmobile
- La navigation sur les adresses web tapées directement dans le navigateur du téléphone (donc hors portail)
- L'accès à votre adresse électronique (Hotmail, Yahoo, Free...) : Il suffira de paramétrer un ou plusieurs comptes dans l'application My community que nous avons spécialement développée. Par ailleurs l'accès aux adresses électroniques par le navigateur (en tapant l'adresse) ne nécessite aucun paramétrage, ça marche comme sur le web.

Qu'est-ce qui est payant ?

- Le téléchargement de l'application My community est gratuit, retrouvez le meilleur des services communautaires dans une seule et même application. L'utilisation des services Facebook / Twitter / mails est comprise dans l'offre.
- L'achat des jeux, vidéos, logos et sonneries restent payants même si le transport pour y accéder est inclus dans l'offre.

Puis-je continuer à utiliser internet et mes mails quand je n'ai plus de crédit sur mon forfait Be Live 1h/1h30 ou 2h ?

Le crédit doit être positif pour bénéficier de cet avantage. Si le crédit est épuisé, vous pouvez recharger votre mobile avec notre large gamme de recharges !

Puis-je télécharger gratuitement les pièces jointes dans mes mails ?

Le téléchargement des pièces jointes est compris dans l'offre. Les pièces jointes ne peuvent excéder 2Mo.

Comment appeler vers l'étranger ?

Il vous suffit de composer le 00 (ou +) suivi de l'indicatif pays et du numéro de votre correspondant sans le 0 au début.

Exemple : Pour appeler en France le 06 36 32 82 52, composez le 00 33 6 36 32 82 52.

Attention si vous êtes client forfait, pensez à appeler le Service Client au 675 200 (décompté du forfait) pour activer l'option « International »

Tout savoir sur mes 2 places de concert dans le cadre d'une souscription à un forfait bloqué Be Live.

Comment réserver mes places ?

Un code promo m'est envoyé par SMS 31 jours après l'activation de ma ligne . Il sera nécessaire au moment de la réservation de mes places de concert / spectacle.

- Où puis-je choisir mon concert/spectacle ? RDV sur www.nrjmobile-belive.fr.
- J'ai perdu mon code promo, comment le retrouver ?
En appelant le Service Client NRJ Mobile au 675 200.
- Puis-je annuler un billet ?
Non, les billets ne sont ni annulables, ni échangeables, ni remboursables une fois la réservation effectuée.
- Jusqu'à combien de temps avant le spectacle puis-je réserver un billet ?
Selon l'événement, l'organisateur pourra décider de clôturer les ventes plusieurs heures ou jours à l'avance.
- Peut-on choisir une place pour 2 concerts différents ?
Non, il s'agit de 2 places pour le même concert.
- Quelle est la date limite pour bénéficier de mes 2 places de concert ?
Un an après la souscription.

Récupération de mes places de concert :

Vous pouvez imprimer votre billet après sa réservation. Votre billet imprimé est valable si le niveau d'impression est bon. Vous devez visualiser sur la page : le nom et le prénom du porteur, les informations liées à l'événement et le code-barres et son identifiant.

Vous pouvez également recevoir votre billet sur votre mobile. Sur le mobile, enregistrez l'image contenant le code-barres. Si vous voyez bien ce dernier, votre billet mobile est valable. Pour plus de sécurité, exercez-vous à le retrouver dans la mémoire de votre téléphone. Une astuce consiste à le placer en fond d'écran pour un accès direct le soir du concert.

- Comment faire si je n'ai plus de batterie ou si je perds mon téléphone ?

Ne vous inquiétez pas, l'organisateur connaît votre nom ainsi que votre numéro de téléphone. Présentez-vous à l'accueil de l'événement avec une pièce d'identité.

- Comment faire si j'ai effacé le message de confirmation ?

Le message de confirmation que vous avez reçu n'est pas essentiel. Le plus important est que vous soyez en mesure d'afficher votre billet sur votre téléphone à l'entrée de l'événement.

- Comment faire si j'ai changé de téléphone entre temps ?

La billetterie vous reconnaît grâce à votre carte SIM. Cependant, si vous changez de téléphone vous ne pourrez sûrement plus accéder au WAP sans re-configurer votre téléphone. Pour cela, appelez votre Service Client NRJ Mobile afin qu'il vous aide à configurer votre téléphone. 675 200 depuis le mobile, 0 969 360 200 (appel non surtaxé) depuis un fixe.

- Comment faire si j'ai perdu mon mot de passe ?

En cas de perte, le service client de la billetterie peut vous communiquer votre mot de passe à nouveau.

contact : 0 892 700 840 (0.34 €/min)

email : hotline@digitick.com

- Comment faire si je n'ai pas d'imprimante chez moi ?

Vous pouvez accéder à votre compte sur www.nrjmobile-belive.fr depuis n'importe quel ordinateur connecté à Internet.

- Est-ce que je peux imprimer mon billet avec une imprimante noir et blanc ?

Oui, les billets peuvent être imprimés depuis n'importe quelle imprimante sur une feuille blanche de format A4.

Une fois les billets commandés ils sont disponibles en permanence sur www.nrjmobile-belive.fr en cas de perte.

Le contrôle à l'entrée du concert

- A quoi sert le code-barres sur les billets?

Le code-barres sera scanné à l'entrée de l'événement. Il permet d'authentifier la validité du billet.

- Que se passe t-il si l'événement est annulé ?

Vous pourrez alors de nouveau effectuer une réservation pour 2 personnes pour le concert de votre choix et ce jusqu'à 12 mois après votre souscription.

- Dois-je me munir d'une pièce d'identité ?

Munissez-vous toujours d'une pièce d'identité en cas de demande de l'organisateur.

- Y a-t-il une entrée spéciale ?

Cela dépend de la volonté de l'organisateur. Mais si oui, elle sera indiquée.

- Comment faire si j'ai perdu mon billet?

Présentez vous à l'avance au guichet d'accueil de l'événement munis d'une pièce d'identité. Les billets sont des billets électroniques. Le nom du porteur et de l'acheteur sont précisés. Ces mentions permettent de faciliter votre accès lorsque des ambiguïtés se présentent. Par exemple, si vous égarez votre place, le personnel d'accueil pourra retrouver la plupart du temps votre achat dans le matériel de contrôle d'accès.